



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro
de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Davila Cossio, Bertha Victoria (orcid.org/0000-0002-9474-9092)

ASESORES:

Dra. Chávarry Ysla, Patricia Del Rocio (orcid.org/0000-0003-0575-3717)

Dr. Santisteban Salazar, Nelson Cesar (orcid.org/0000-0003-0092-5495)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a Dios, que inspiró mi espíritu para la conclusión de esta tesis, a mi abuela allá en el cielo, por darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban.

A mis padres Carmen y Ricardo; mi hermano Antonio que me han dado todo lo que soy. A mí preciosa hija, Ashley que es mi motivación para seguir adelante y lograr mis objetivos, sacando lo mejor de mí como persona.

A mi novio Pavel quien me alienta y apoya incondicionalmente, él que me transmite ese deseo de seguir creciendo personal y profesionalmente.

Bertha Victoria

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Universidad César Vallejo por abrirme las puertas de su campus para seguir formándome profesionalmente.

También a mi asesora la Dra. Patricia del Rocio Chávarry Ysla, quien me orientó para el desarrollo de esta investigación.

La autora



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, CHAVARRY YSLA PATRICIA DEL ROCIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín", cuyo autor es DAVILA COSSIO BERTHA VICTORIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 05 de Agosto del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| CHAVARRY YSLA PATRICIA DEL ROCIO DNI: 16658907 ORCID: 0000-0003-0575-3717 | Firmado electrónicamente por: CHAVARRYYP el 05- 08-2023 16:33:21 |

Código documento Trilce: TRI - 0642797



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR

Yo, DAVILA COSSIO BERTHA VICTORIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| Nombres y Apellidos | Firma |
|--|---|
| DAVILA COSSIO BERTHA VICTORIA DNI: 71448416 ORCID: 0000-0002-9474-9092 | Firmado electrónicamente por: BDAVILACO el 28-08-2023 18:05:28 |

Código documento Trilce: INV - 1266119

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------|
| CARÁTULA | i |
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR | iv |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR..... | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS..... | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | vii |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 18 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 18 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 19 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de medida | 21 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos..... | 22 |
| 3.5. Procedimientos | 24 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 24 |
| 3.7. Aspectos Éticos..... | 25 |
| IV. RESULTADO | 26 |
| V. DISCUSIÓN..... | 37 |
| VI. CONCLUSIONES | 43 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 44 |
| REFERENCIAS..... | 45 |
| ANEXOS: | 51 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|-----------------|--|-----------|
| Tabla 1 | Nivel de la Calidad de atención en el Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. | 26 |
| Tabla 2 | Nivel de las dimensiones de la Calidad de atención en el Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. | 27 |
| Tabla 3 | Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. | 28 |
| Tabla 4 | Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín según dimensiones | 29 |
| Tabla 5 | Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín | 31 |
| Tabla 6 | Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín | 32 |
| Tabla 7 | Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín | 33 |
| Tabla 8 | Correlación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín | 34 |
| Tabla 9 | Correlación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín | 35 |
| Tabla 10 | Correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín | 36 |

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. Con enfoque cuantitativo, de tipo básico, descriptivo, correlacional y diseño no experimental. La población 384 usuarios, la muestra estuvo conformada por 134 usuarios y para la recopilación de la información se empleó el cuestionario para las variables de Calidad de atención y satisfacción, valorados con la escala de Likert, corroborado por el juicio de 3 expertos. La confiabilidad del instrumento con un Alfa de Cronbach de 0,860 y 0,930 mostrando alta confiabilidad y una prueba piloto con un Alfa de Cronbach superior a 0.7 para ambas variables. Se estableció que la calidad de atención percibida por los usuarios fue regular (55%), es decir que para ellos hay una pobre atención. Respecto a satisfacción del usuario de los servicios en el centro de salud se pudo notar que un porcentaje elevado se encuentra satisfecho en promedio (46.3%). Se concluye con un Rho de Spearman de 0,365 indicando correlación significativa (Sig. <0,05) entre calidad de atención y satisfacción del usuario, por tanto, a mayor calidad de atención tendrían usuarios más satisfechos.

Palabras clave: Calidad de la atención, centro de salud, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between quality of care and satisfaction of users attending the Community Mental Health Center of Bellavista-San Martín Region. With a quantitative, basic, descriptive, correlational and non-experimental design approach. The population was 384 users, the sample consisted of 134 users and for the collection of information the questionnaire was used for the variables of quality of care and satisfaction, assessed with the Likert scale, corroborated by the judgment of 3 experts. The reliability of the instrument with a Cronbach's Alpha of 0.860 and 0.930 showed high reliability and a pilot test with a Cronbach's Alpha higher than 0.7 for both variables. It was established that the quality of attention perceived by the users was regular (55%), that is to say that for them there is poor attention. With respect to user satisfaction with the services at the health center, it was noted that a high percentage is satisfied on average (46.3%). We conclude with a Spearman's Rho of 0.365 indicating a significant correlation (Sig. <0.05) between quality of care and user satisfaction; therefore, the higher the quality of care, the more satisfied users would be.

Keywords: Quality of care, health center, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

El problema de la insatisfacción de los pacientes con los servicios de salud es ampliamente analizado a nivel mundial, sin embargo, sigue siendo una dificultad actual que persiste año tras año, especialmente por las quejas de los usuarios que asisten a los centros hospitalarios y se encuentran insatisfechos con el servicio que brindan en las diferentes áreas o servicios de los hospitales públicos. (OCDE, 2019).

Datos Internacionales, según la última referencia de la Comisión de Salud Global Lancet en términos de sistemas de salud, los países con mayores brechas en acceso y calidad de atención suelen estar en América, en el Caribe y Latinoamérica, donde se considera que 8 millones de individuos fallecieron por enfermedades que podrían haber sido tratadas en los hospitales de esos países. (Proaño, 2018).

En el país, se hizo una revisión de datos, de diferentes instituciones estatales a nivel nacional y descubrieron que de 14,206 adultos que reportaron haber recibido atención en las entidades de salud del MINSA, el 74.3% reportó recibir buenos servicios y encontrarse en buenas condiciones; el 25.7% dijo que no hubo suficiente atención y no cumplió con sus expectativas. (MINSA, 2021).

Con indicación a la calidad de la atención, en vista lo cual es una necesidad de mejora para los establecimientos en la localidad, la problemática viene de las constantes quejas de pacientes que concurren el Centro De Salud Mental Comunitario de Bellavista, quienes mencionan la desatención por el personal de salud, la espera es muy extensa para ser atendidos en dicho Centro. Por lo que se determinó realizar este estudio con el convencimiento de encontrar los motivos de estas disconformidades y quejas de la insuficiente calidad de la atención, lamentablemente múltiples plataformas de comunicación continúan dejando al público saber el malestar que vienen pasando usuarios que reciben atención.

En este sentido se plantean la siguiente pregunta general de investigación ¿Cuál es la relación que existe entre Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín? Y como Problemas específicos ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín?, ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín?, ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín?, ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín?, ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín?

Este estudio se justificó por la importancia de determinar el nivel de “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín”, mediante esta asociación ayudaron a conocer cuál es la percepción de los usuarios. También permitió la revisión bibliográfica de diferentes textos referidos a calidad de la atención, así también con la información recopilada de esta investigación ayudar a futuras investigaciones sobre los Centros De Salud Mental Comunitarios.

Además, alcanzar la titulación de Maestra de Gestión de los Servicios de la Salud y al mismo tiempo brindó información tanto sobre atención de calidad y de satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín, para investigaciones futuras.

Por todo lo expuesto se planteó el objetivo general: Determinar la relación que existe entre Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. Como

objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región san Martín. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

Además, la investigación tuvo como hipótesis general H_i : Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. H_0 : No existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. Hipótesis específica: H_1 : Existe relación entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín, Bellavista. H_2 : Existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. H_3 : Existe relación entre la seguridad y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. H_4 : Existe relación entre la empatía y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. H_5 : Existe relación entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

II. MARCO TEÓRICO

En este apartado se presentarán las investigaciones que antecedieron a esta investigación, así como las bases teóricas y conceptuales en los que se sustenta esta investigación, para darle mayor consistencia.

En el contexto internacional, Latino (2019) de Managua, Nicaragua. Su objetivo fue valorar el rango de satisfacción de las usuarias sobre calidad de la atención prenatal recibida en el área de ginecología - obstetricia, consulta externa del Hospital Bautista, Managua, Nicaragua. Resultado el más alto porcentual de expectativas con un 98,6% se encontró en la dimensión Bienes tangibles y con 97,2%. para emociones fue Empatía. La capacidad de respuesta con 0,48 tuvo una gran brecha desde cero puntos con un índice de calidad de atención de 0,20. Termina con las expectativas, y la categoría más alta son los activos tangibles y la categoría más baja es la confiabilidad. Para la percepción la puntuación más alta fue la empatía y la puntuación más baja fue en capacidad de respuesta. El índice para calidad es ligeramente diferente a cero, si consideramos que el servicio recibido es satisfactorio.

Hernández et al. (2021) de La Habana, Cuba. cuyo objetivo, fue establecer el grado de satisfacción con calidad para la atención de enfermería desde la visión de los usuarios, en la Clínica Central Cira García. En la dimensión de bienes tangibles, la media esperada fue de 6,19 y la media de 6,59; en cuanto a la fiabilidad, la media de expectativas fue de 6,20 y la media de 6,59; en capacidad de respuesta, las expectativas medias fueron 5,85 y las percepciones 5,98 para seguridad; 6.21 y 6,61 empatía. Concluyó que, desde la opinión de los usuarios, hubo un alto rango de satisfacción con la atención en salud en la Clínica Central Cira García, a pesar del impacto negativo en la tasa de respuesta.

Fariño et al. (2018) de Ecuador cuyo objetivo fue comprender la satisfacción del usuario externo y calidad atención que brindan a los centros primarios de salud de la localidad de Milagro, y para ello, estudiar: bienes

tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía en los usuarios externos, Como resultado, En cuanto a tangibilidad 77 y 73 % usuarios están satisfechos con las instalaciones y equipos, y 81 encuestados están satisfechos con la apariencia del personal del departamento, insatisfacción 19%; En cuanto a la fiabilidad, 71 de ellos dicen no estar satisfechos con el tiempo de espera del servicio; respondiendo que el 83% está satisfecho con el personal y su aptitud para ayudar a solventar los problemas de los usuarios, seguido del 17% que dice no estarlo; 66 % de los usuarios informaron insatisfacción de seguridad con la medicación que se les dio y comprensión general, con una alta tasa de satisfacción del usuario (80%). Finalmente, al estudiar estas dimensiones, la óptica del usuario se determinó que la calidad de atención fue moderada, al igual en satisfacción del usuario.

Jaramillo et al. (2020) de Ambato, Ecuador. El objetivo es valorar calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa en el HGDA. Resultó que hay usuarios insatisfechos por los servicios valorado por pacientes del HGDA y según la significancia del valor p y Rho de Spearman, la matriz muestra que las variables X1, X2 y X3 afectan al 67% de las variables Y2, Y3, Y5 e Y6, es decir, la relación es significativa. concluye que se espera que los puntos de vista sean aceptados solo con satisfacción de 80%, aquí se han desarrollado los puntos de vista del concepto de calidad y satisfacción del usuario, examinó la calidad, así como las circunstancias que inciden en la satisfacción.

Rodríguez (2021) de Guayaquil, Ecuador. Como objetivo valorar calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el servicio farmacéutico del Hospital Teófilo Dávila, Machala, con el fin de mejorar su calidad. Resultados obtenidos mostró que el rango de seguridad recibió un valor alto, haciendo que los pacientes esperaran que el trabajo sea respetable y seguro, para las Preguntas de Actitud, se demostró que los niveles estaban por encima del promedio, la empatía luego de la seguridad estuvo bajo de la misma capacidad de respuesta,

confiabilidad y bienes tangibles. Concluye la calidad de la atención que se ofrece en el Servicio farmacéutico del Hospital Teófilo Dávila, Machala se correlaciona positivamente con satisfacción del usuario, pues se ha confirmado con un Pearson de 0.479, considerándose una buena relación con un valor moderado.

A escala nacional consideramos a: Vargas (2021) Cajamarca, Perú. Su objetivo fue fijar la correlación de calidad con satisfacción del usuario en el Policlínico Policial, como resultado El 100% tiene buenas expectativas sobre la atención de calidad, el 70% de usuarios está satisfecho, el 28,57% no está satisfecho con el servicio brindado. Para estos resultados, que, si hay correlación, con calidad de atención y satisfacción, con la fiabilidad y capacidad de respuesta con 43.7% y 40.0% en el orden dado; aunque con mayor nivel de insatisfacción las dimensiones son con un 76,6% la empatía y con un 74,29% los bienes tangibles. La siguiente conclusión las variables estudiadas calidad y satisfacción del usuario, está correlacionadas, con un Pearson de 0.427.

Wilcamango (2021) de Lima, Perú. Como objetivo medir calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos asistidos con Telemonitorización y Teleorientación en el Instituto Nacional de Salud Infantil durante el COVID-19. Se encontró que calidad de atención está correlacionada (Sig. <0,05) con satisfacción de los usuarios externos; Esta relación también se ve en términos de satisfacción, es decir, útil, fácil de usar, eficiente y utilizable. Este análisis de relación muestra a esta dimensión, fiabilidad está (Sig < 0.05) significativamente correlacionada con la satisfacción de los usuarios externos, dijo que además ve una relación con una de las causas externas de la satisfacción del usuario: utilidad, uso fácil, eficiencia y usabilidad. Resultó que la dimensión de confiabilidad por el lado de calidad de atención esta correlacionada con satisfacción del usuario externo asistidos con TM y TO.

Por su parte, Ramos et al. (2020) de Lima, Perú. Su objetivo confirmar la correlación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario y a la vez algunas formas de mejorar el servicio en una clínica privada de Lima. Resultados:

de los pacientes el 23 % reportaron una alta calidad de atención; 58%, moderado; y 19%, baja calidad. También el índice de calidad también prevalece en sus dimensiones: 49% fiabilidad, 48% habilidad para responder, 56% seguridad, 52% empatía y 57% bienes tangibles. Para satisfacción, se mostró el 95% medianamente satisfecho después de la atención; y 5%, baja satisfacción. Del mismo modo, en ambas dimensiones de la variable de satisfacción (atención administrativa y atención clínica) muestran niveles medios de satisfacción. Se ha demostrado la correlación entre calidad de atención y satisfacción. Igualmente, se reveló una correlación sig < 0.05 entre fiabilidad, habilidad para responder y bienes tangibles con variable de satisfacción. En cambio, entre la variable de satisfacción no se halló correlación sig >0.05 con las dos dimensiones de calidad de atención (empatía y seguridad). Conclusión, existe correlación de 0,533 entre ambas variables calidad de atención y satisfacción < 0,05.

Lostanau (2018) de Ica, Perú. Su objetivo examinar la correlación entre la satisfacción de los usuarios externos y la calidad de atención en el área de Rehabilitación y Medicina Física del Nosocomio Regional, Ica- 2018; Resultó que, aunque el 1,1% de los pacientes recibió una atención deficiente, el 47,3% recibió una atención satisfactoria. Como óptimo sistema de salud, ha alcanzado el más alto nivel de evaluación; en satisfacción se encontró un nivel muy satisfecho por el 36,6% y el 46,2% dijo estar satisfecho, El 12,9% señaló regular satisfacción y el 4,3% insatisfacción. También hay una correlación entre las variables y sus dimensiones. Una correlación de Spearman de 0,580 muestra una correlación entre la satisfacción de los usuarios y la dimensión de fiabilidad.; empatía un Spearman de 0.580; seguridad un Spearman de 0.541; capacidad de respuesta un Spearman de 0.445. Concluye con un Rho de Spearman de 0,579 significancia < 0,05), entonces hay una correlación significativa, entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el área de Rehabilitación y Medicina Física del Nosocomio Regional, Ica.

Pascual (2022) de Lima, Perú. Su objetivo es establecer la correlación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del Centro Mental de Salud Comunitario, Chilca-2022. Resultó que las variables calidad de atención y satisfacción del usuario tienen correlación positiva con un 0.794, significancia <0.05 ; también hay correlación con la dimensión de fiabilidad y satisfacción del usuario, con 0.802, Significancia <0.05 ; correlación de la dimensión capacidad de respuesta con satisfacción del usuario, con 0.699, Significancia <0.05 ; correlación de la dimensión seguridad con satisfacción del usuario, con 0,751, significancia $<0,05$; correlación de la dimensión de empatía con la satisfacción del usuario, con 0,751, significancia $<0,05$ y una correlación de la dimensión bienes tangibles con satisfacción del usuario, con 0,725, significancia $<0,05$. En conclusión, hay una notable correlación entre la atención ofrecida a los usuarios y el grado de satisfacción en relación con el Centro mental de salud.

A nivel local, Gaviria (2021) de Tarapoto, Perú, su objetivo establecer la correlación entre la calidad y la satisfacción de las usuarias en los servicios de psicoprofilaxis obstétrica del Nosocomio II EsSalud, Tarapoto - 2021. Resultó un grado de calidad de atención de las usuarias, señaló un alto nivel de regularidad con un 40%, continuo de buena y muy buena con 28% al respecto, 4% mala y nada mala, podemos ver que satisfacción de los usuarios del servicio en el Psicoprofilaxis Obstétrica, mostrando alta calidad con un 36% seguida de muy buena con un 32% (16) y media con un 28%, un 4% mala e insignificante para la muy mala, calidad de atención de las gestantes que asisten al Hospital II EsSalud Tarapoto, fue normal con un 40% continuo de bueno y muy bueno con un 28% respectivamente, malo y 4% e insignificante y muy malo. Finaliza con un Pearson de 0.953, lo que significa que hay correlación entre calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de psicoprofilaxis obstétrica del Nosocomio II EsSalud, Tarapoto - 2021. De igual forma muestra una correlación de 0.908, donde la satisfacción en salud corresponde a 90.8 %.

Gonzales (2020) de la Banda de Shilcayo, Perú. El objetivo especificar la correlación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio farmacéutico del hospital II-E Banda de Shilcayo-2020. Resultó que el nivel de atención en salud del servicio farmacéutico del Nosocomio II-E Banda de Shilcayo con el 35% es malo, normal en un 53% y bueno en un 12. Hay una correlación entre atención de calidad y satisfacción de usuarios en el servicio farmacéutico del Nosocomio II-E Banda de Shilcayo-2020, según Rho de 0.711 (correlación alta) y p-valor de 0.000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$).

Dentro de los estudios relacionados con las variables, sobre calidad de atención, se encontraron autores.

La Organización Mundial de la Salud (OMS,2021) estima que la "calidad de la atención" es una idea clave en el ámbito de la salud y lo determina como el más elevado grado de excelencia, el manejo eficaz de la sanidad definitiva. Brindar asistencias idóneas de salud. Alta satisfacción de los usuarios externos. Minimizar el riesgo a usuarios externos e internos. eminente nivel profesional de excelencia. Manejo efectivo de los bienes institucionales. Los profesionales de la salud, en su totalidad mantenemos el deber ético de asegurar que todos los servicios sean de buena calidad, lo que nos reporta los siguientes beneficios: La calidad se puede medir, una medida de calidad o algún nivel de excelencia.

Así también, determina la calidad sanitaria como que cada usuario obtenga los beneficios de diagnóstico y tratamiento más apropiados para un servicio médico óptimo, teniendo en cuenta todos los factores y el conocimiento del usuario y los servicios de atención médica, y obteniendo el resultado óptimo con la mayor exposición de impacto iatrogénico y la mayor satisfacción del paciente con el procedimiento".

Para Lazo et al. (2018) la calidad de la atención simboliza un vocablo complicado y multidimensional que se ve influido por términos como eficacia y

certificación. Esto puede ser considerado por las normas vigentes en cada lugar, que son seguras y específicas para el usuario. Impacto en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y desnutrición.

Luego Canzio (2018) hace alusión que la calidad de atención se sustenta en identificar las necesidades del cliente para satisfacer estas necesidades, actitud relacionada con las expectativas del usuario sobre el desempeño de la entidad.

Romero (2020) algunos investigadores señalan que la atención médica de calidad se originó hace noventa años, mientras que algunos indican que la calidad se originó en el año 3 mil a. C., sin embargo, fue hasta el siglo XX que la calidad de la atención se perfeccionó. En consecuencia, brindar atención médica de buena calidad es crucial para los sistemas de salud, eso hará que la gente se sienta más interesada en ellos.

Vásquez (2021) explica que la calidad de una entidad pública o privada que brinde servicios a los usuarios es el resultado de la forma en que los usuarios atienden, en la que los usuarios distinguen sus propias perspectivas de las finales, manteniendo ciertos estándares por parte de los trabajadores públicos, como encontrar una solución a un problema, tener una actitud positiva, ser tolerante, hablar de manera clara para que los demás lo entiendan, tener un lenguaje simple, prestar atención, ser más profesional, ser más empático y servicial.

Suñol (2021) comentó en su conferencia que Avedis Donabedian en 1980 proponía un concepto típico de calidad, expresado y definido de la siguiente manera, que la expectativa contribuye a la calidad sanitaria del usuario proporcionarle el nivel ideal de comodidad que le corresponde, y también muestra que 10 ISO conceptualiza la calidad como una categoría según la cual la persona, servicio o producto cumpliendo la finalidad para lo que fue originado, por eso este concepto cambia quién en definitiva, aplica la primera variable a gerencia

versus profesionales y usuarios Pensando en la primera variable de manera diferente.

Para Souza (2019) esto significa conocer al cliente y brindarle a cualquier empresa o institución la atención que merecen sus usuarios, por lo que también se dice que las variables discutidas pueden ser subjetivas ya que cada usuario tiene su propia valoración de las tareas realizadas. Actitud positiva del personal de la entidad sobre los productos o servicios que brinda la muestra, tales como responder a las consultas de los usuarios, obtener una atención oportuna y resolver sus dudas.

Por otro lado, Phimister & Torruella (2021) se refieren a iniciar innovaciones que tienen como objetivo proporcionar al sector público lo que los residentes realmente quieren y necesitan, y donde se los necesita, para garantizar que los residentes tengan derecho a servicios de calidad y que se respeten sus derechos, por lo que es la calidad y la información de los medios para garantizar estos fines.

Asimismo, López (2020) afirma que en que un servicio o producto está diseñado para ajustarse a las reglas técnicas expresadas. La calidad es una técnica que satisface las perspectivas y exigencias del público, empleados, otras empresas y el público en general.

Para Giese & Cote (2019) es la atención del individuo a los usuarios que están deseosos de disfrutar del servicio, explicar cómo y qué necesita el consumidor, cómo lo captan, cuándo prestar el servicio, debe basarse en qué la empresa quiere dar, tomar posición de lo debido como punto de salida y mantener la satisfacción general.

Según Vera & Trujillo (2018) para enriquecer la calidad del servicio es necesario aclarar qué es y cómo medirla. La necesidad continua de efectuar con los patrones de calidad establecidos por los usuarios mediante la mejoría de los

servicios brindados por la entidad se ha tornado en un objetivo primordial para la creación de una ventaja competitiva.

Behrouz (2018) la calidad de la atención al paciente desde un profesional médico es un factor importante en la satisfacción general de un paciente. Esto se puede apreciar a través de su percepción sobre el trato que reciben por parte de los profesionales médicos, lo cual se valora en la dimensión de seguridad. Además, se valora la conciencia y actitud hacia los compañeros de trabajo y los servicios que prestan. Los usuarios también son apreciados por su cortesía, amabilidad y comprensión de los servicios prestados por los trabajadores. Las evaluaciones positivas de la calidad de la atención por demás conducen a evaluaciones efectivas de la satisfacción del paciente. Esto se debe a que la satisfacción conduce a respuestas emocionales al evaluar la calidad del cuidado cognitivo.

Abbasi et al. (2019) esto se puede remediar proponiendo soluciones que conduzcan a mejores resultados. La información adicional sobre la satisfacción laboral provino del desarrollo de teorías en torno a cada variable.

Guerrero (2018) afirmó que el grado en que los servicios de la organización se ajustan al punto de vista del consumidor se mide por la satisfacción del cliente. Este es uno de los indicadores fundamentales de la intención de retomar al cuidado de las organizaciones antes mencionadas. Por lo tanto, ayuda a predecir el crecimiento y el valor de una organización. Sin embargo, existen muchos otros métodos de medición, para evaluar la satisfacción del usuario y reunir valiosos comentarios de los usuarios que pueden dar valor para llenar las expectativas y crear productos y experiencias que los clientes desean.

La satisfacción del cliente tiene que ver con qué tan bien la empresa cumple con las perspectivas de sus clientes. Cuanto mayor sea el nivel de satisfacción, mayor será la probabilidad de que un cliente regrese y que sean clientes frecuentes. También es importante que los pacientes estén satisfechos

con su atención porque aumenta la probabilidad de que regresen, reciban una buena atención y califiquen su experiencia como buena o incluso excelente.

Esto es enfatizado por Zhan & Liang citados por Aburayya et al. (2020) de hecho, la satisfacción del paciente se correlaciona con los sentimientos positivos generales que un paciente obtiene de la atención que recibe de su proveedor.

Calva (2018) cuando los pacientes evalúan el servicio que brinda una empresa, consideran importante el estado de ánimo del colaborador de la empresa. Esto se debe a que influye en el resultado que observan, ya sea un producto o servicio terminado. Los pacientes también consideran importante la satisfacción de sus colaboradores con el servicio. Desde una perspectiva teórica, se han establecido ciertos criterios para evaluar empresas a distancia. Estos incluyen los ideales y los deseos de los usuarios que la organización no cumple, así como la insatisfacción con la consecuencia del trabajo de la empresa. La eficiencia organizacional depende de la satisfacción de los consumidores. Esto se logra cuando los clientes obtienen lo que deseaban, o lo que podían tolerar, mientras trabajaban con la empresa.

Figueredo (2019) al investigar temas, la necesidad de encontrar información debe considerarse significativa y valiosa. Esto se debe a que los medios de información son importantes para las personas y satisfacen muchos de sus modelos de necesidades. Se consulta a un profesor o maestro cuando se recopila información de fuentes impresas o digitales. Es así como se eligen los intercambios con expertos profesionales, como cuando se busca información señalada por un documento.

Hernández (2018) Esto satisface las necesidades de las personas y brinda a los expertos en información una forma de medir objetivamente el éxito de su proyecto. De hecho, se consideran las partes más cruciales del éxito general de un proyecto. Adicionalmente, la satisfacción muestra que un plan está brindando un servicio adecuado a sus usuarios.

Para averiguar por qué a la gente le gusta un producto, debemos considerar el tema de la evaluación.

La trama de Lancaster (2018) gira en torno al proceso de valoración que se inicia en la década de los 60 y se aproxima a la década de 1900. Desde entonces se han investigado muchos aspectos de la valoración —como las series— gracias a los años 70. En la década siguiente, un estudio de satisfacción del paciente de los años 70 llevó a la conclusión de que los datos evaluativos deben utilizarse como parte esencial de la evaluación. Y al final de esa década, el estudio de White de 1978 demostró ser muy satisfactorio por sus ideas sobre cómo se debe utilizar la información para la evaluación. Una historia adecuada requiere considerar todos los personajes principales del asunto fáctico. Hacerlo revela una progresión histórica completa, a la que debemos prestar atención. No podemos descuidar detalles importantes al crear una historia precisa. Por ejemplo, un registro histórico firme debe considerar las percepciones de los pacientes con respecto a su atención y lo que esperaban de ella. Cuando esas expectativas no alcanzan la realidad, es probable que los pacientes consideren que su atención es deficiente y que están satisfechos o insatisfechos con ella (Shan et al., 2018). Además, las teorías y los métodos prácticos deben considerarse uno al lado del otro al reconstruir una narrativa histórica. Hacerlo demuestra que la manera que perciben los usuarios la calidad de atención que obtuvieron los lleva a anticipar resultados específicos, ya sea satisfacción o insatisfacción, que coinciden con la atención que recibieron.

Dentro de la temática de investigación se menciona al usuario como tal Sandoval (2018) lo describe como personas que necesitan un recurso o servicio de forma que satisfaga sus necesidades, el propósito de estos proveedores es planificar, desarrollar y brindar productos y servicios a sus clientes. Para los expertos médicos, la satisfacción significa satisfacer el deseo del usuario, sin embargo, para que esta satisfacción sea cierta, se debe medir, por esta razón, los expertos médicos consideran que el nivel de satisfacción fortalece a los

centros médicos y los califica, diferenciándolos de otros establecimientos médicos.

La opinión del usuario cada día es más sustancial en el transcurso de la marcha de un sistema de asistencia de servicios, pues se apoya del estado que prueban, se podrá establecer el servicio de salud. Por ello, la atención al cliente es el primer objetivo de todo trabajador de la salud y es uno de los métodos más efectivos y eficientes de cualquier trabajo relacionado con los servicios ofrecidos; la satisfacción de los usuarios es prueba para el éxito en las prestaciones sanitarias que ofrece la organización. (Manzoor et al., 2019).

Desde tiempos inmemoriales, la satisfacción del usuario ha sido considerada un tema para evaluar. Lobo (2018) sostiene que la evaluación se tomó por primera vez en los años 60, desde entonces se considera uno de los principales tipos de atención de la salud, enfatizando el valor de la satisfacción.

Así mismo menciona que las evaluaciones de satisfacción de los usuarios se ha vuelto una herramienta cada vez más relevante, vistas como un indicador del servicio de calidad que incide en los niveles de uso del servicio médico. Hay muchas cosas diferentes que componen un buen cuidado. El primer paso en la gobernanza es que los ciudadanos alcancen la salud pública como una prioridad.

Si bien es cierto que para medir calidad y satisfacción del usuario es propicio la evaluación que para Donabedian (2021) se define según los resultados medidos como la mejora esperada por el proceso, para separar y evaluar un grupo de tipos de prueba, parece contradictorio.

Por su parte Torres (2021) incluye modelos de evaluación fueron creados para medir y analizar la realidad del problema y así medir las expectativas del usuario utilizando determinados parámetros, para dar una solución a favor del usuario.

Así pues, Ibarra & Espinoza (2021) muestra que el sector hospitalario sigue compitiendo con la calidad de la atención sanitaria que ofrece, de manera que se establecen métodos para lograr estándares de calidad, como el modelo SERVQUAL, que permite medir y evaluar la calidad del trabajo.

Ganga (2019) lo menciona como método de investigación mide la calidad y expectativas del usuario con el fin de saber la satisfacción del usuario en función de la asistencia sanitaria ofrecida, así pues, las dimensiones para su evaluación: elementos tangibles, que se acentúan en el estado de las instalaciones físicas, sus equipos y la apariencia de su personal, que ayudan a la empresa a cumplir los requisitos de suministro de un buen servicio; confiabilidad facultad de prestar servicios de forma fiable y correcta es el factor de fiabilidad; habilidad para responder con el afán por ayudar y prestar servicios rápidos. Los clientes a los que se hace esperar sin motivo tendrán una opinión menos favorable de la atención recibida. Por otro lado, seguridad, capacidad de infundir tranquilidad y veracidad a través de su conocimiento y trato personalizado. Por último, la dimensión de empatía, que es la atención solidaria e individualizada que el hospital presta a sus pacientes, demuestra la capacidad para prestar a los clientes una atención real y personalizada que les permita comprender sus deseos. (Fernandes, 2018)

Para poder medir calidad de atención y satisfacción del usuario es pertinente hacer mención del trabajo que debe cumplir un Centro de Salud mental Comunitario y los servicios que deben ofrecer; así pues, la plataforma peruano digital única del estado (2023) menciona que el Perú cuenta con 248 CSMC repartidas por todo el país para garantizar el desarrollo de la atención a las personas de acuerdo con sus necesidades en salud mental.

Establece que los individuos con trastornos mentales o psicosociales graves y más complicados deben recibir atención ambulatoria especializada de un CSMC. Es necesario que cuenten con profesionales multidisciplinarios (médicos psiquiatras, psicólogos y entre otros), brinden las prestaciones de

prevenir y atender los problemas y trastornos mentales en las etapas de vida de la infancia, adolescencia, adulto, adulto mayor; también prevenir y atender problemas de adicciones; participación social, comunitaria y farmacia.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

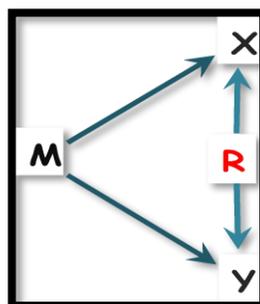
3.1.1. Tipo de investigación

El análisis cuantitativo se estableció en este estudio mediante el uso de métodos estadísticos. Se utilizó este enfoque para recopilar información y análisis con el fin de desarrollar nuevos modelos de comportamiento. El carácter estadístico de esta investigación se mostró al procesar datos y encontrar los resultados de dicha investigación. Esta investigación fue de tipo básico porque demostró normas o fundamentos básicos y profundizó en los conceptos de una ciencia. (Hernández, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

Lo mismo ocurre con el diseño de investigación; fue no experimental pues son estudios sin tratamiento intencional, es decir, no se cambia deliberadamente variables para ver su efecto sobre otras variables. Los fenómenos y las variables se observaron o midieron a medida que ocurrieron en sus formas o circunstancias y se hicieron las observaciones respectivas (Hernández & Mendoza, 2018). Fue descriptivo puesto que midió y recopiló datos sobre los sujetos investigados. (Hernández et al. 2018). Al mismo tiempo correlacional porque se investigó el comportamiento de la variable uno y la variable dos y midió la relación entre las dos variables. (Arias & Covinos, 2021); cuyo esquema es:

Figura 1.
Diseño del estudio



Dónde:

M: Usuarios

X: calidad de la atención

Y: satisfacción

R: Índice de relación existente entre las dos variables.

3.2. Variables y operacionalización

En cuanto a las variables se tuvo: Variable 1: Calidad de atención y Variable 2: Satisfacción.

Variable independiente, cuantitativa: Calidad de atención

- **Definición Conceptual**

Organización Mundial de la Salud (OMS,2019) Como variable inicial de investigación se tendrá a la calidad de atención para lograr resultados o la oportunidad de agregar lo que se necesita para el éxito, se utilizará el conocimiento experto para utilizar métodos y evidencia.

La calidad de la atención incidirá en la posibilidad de alcanzar los objetivos al brindar a los pacientes la mejor atención posible. Esto se logrará aprendiendo de los expertos, utilizando métodos y evidencia. La Organización Mundial de la Salud indica que es la primera variable para considerar.

- **Definición Operacional**

La calidad de atención de un proveedor de atención médica representa un elemento de servicio que aumentará el índice de valores que un paciente desea. Un cuestionario de calidad detalla la atención concedida por el personal de salud que brinda información sobre los usuarios externos, esto se observara en el cuestionario de calidad de la atención, que incluye 22 ítems (ítems para cada

dimensión: 5 para fiabilidad, 4 capacidad de respuesta, 3 seguridad, 6 para empatía y 4 para los elementos tangibles) puntuados en una escala tipo Likert.

- **Indicadores**

De acuerdo con cada dimensión, contó con los siguientes indicadores: Interesado en resolver problemas, seguir recomendaciones, brindar buen servicio a la primera, tiempo de espera, duración, los usuarios deben sentirse seguros, el personal educado, amable, buena actitud, genera confianza, Equipo moderno, personal agradable, materiales de comunicación.

- **Escala de medición**

Se utilizó una escala politómica por medio de Escala de Likert con valoración Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5) que permitió analizar si la calidad es muy bajo, bajo, regular, alto y muy alto.

Variable dependiente, cuantitativa: Satisfacción

- **Definición Conceptual**

En cuanto a la variable dependiente, se menciona la definición realizada por Kotler & Keller (2018) la cual establece que la satisfacción del usuario muestra cómo las prestaciones brindadas cumplen con las expectativas de los usuarios, y es uno de los indicadores destacados de las metas de demanda y cambio de muchos se convierten en clientes leales.

- **Definición Operacional**

Al evaluar la satisfacción del usuario externo, este estudio puede determinará qué tan bien los usuarios entienden la estimación o la complacencia de los usuarios. Esto se demostró al observar el cuestionario SUCE, que tiene 14 ítems, 6 para la dimensión de atención administrativa y 8 para la dimensión de

atención clínica, puntuados en una escala tipo Likert. Cada elemento representa una de dos dimensiones.

- **Indicadores**

De acuerdo con cada dimensión, contó con los siguientes indicadores: instrumento necesario; adhesión a las metas de los empleados, eficiencia, eficacia, confiabilidad, aceptabilidad, competencia, comprensión y credibilidad del conocimiento.

- **Escala de medición**

Se utilizó una escala politómica por medio de Escala de Likert con valoración Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5) que permitió analizar si la satisfacción es muy insatisfecho, insatisfecho, promedio, satisfecho y muy satisfecho.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de medida

3.3.1. Población

Acorde con los hallazgos de Hernández & Mendoza (2018), Lepkowski, un reconocido investigador, afirmó que la población es la suma de todos los casos que cumplen ciertos criterios. En otras palabras, se refiere a un número infinito de personas debido a la falta de criterios específicos para su inclusión. La población constituida por 384 usuarios que acudieron al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista – Región San Martín.

- **Criterios de inclusión**

Se consideraron: (i) Usuarios entre la categoría de edad de 5 a 80 años; (ii) Usuarios con problemas de drogodependencia; (iii) Usuarios con trastornos

mentales leves; (iv) Usuarios con problemas psicosociales y (v) Usuarios con problemas de conducta.

- **Criterio de exclusión**

Se tuvieron: (i) Usuarios que no cumplen con los rangos de edades; (ii) Usuarios con retardo mental severo, moderado y leve; (iii) Usuarios con síndrome down, postencefálico y (iv) Usuarios con limitaciones visuales.

3.3.2. Muestra

En el estudio de Otzen & Materola (2018) sobre parámetros de relación en la muestra estará compuesta por personas que establecen la variable de estudio de manera confidencial. Esto se deberá a que el objetivo del estudio es aumentar la comprensión de las relaciones interpersonales ya determinadas por el investigador. En su cálculo se utilizó una fórmula de población finita. La muestra estuvo compuesta por 134 usuarios que fueron atendidos en el Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista – Región San Martín.

3.3.3. Muestreo

Acerca de la técnica utilizada fue el muestreo no probabilístico fue de tipo por conveniencia ya que predominaron aquellos individuos que cumplieron con los criterios de selección, que beneficiaron la investigación. (Paniagua & Condori, 2018).

3.3.4 Unidad de análisis

Por otro lado, la unidad de análisis, la conformaron usuarios que acudieron al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista – Región San Martín.

3.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.

En cuanto al método de recojo de datos en este estudio, el análisis se estructuró de la siguiente manera. Tal como lo indica Carrasco (2019) esta

encuesta se funda en una secuencia de preguntas dirigidas a público en general, y su propósito es conocer los tipos, opiniones o comportamientos de las personas sobre determinados temas.

Conforme al método de recolección de datos, los cuestionarios fueron los más adecuados para este estudio. Carrasco (2019) dice que un cuestionario es un instrumento de estudio que consta de una secuencia de interrogantes para obtener más información de un conjunto de personas, las cuales fueron analizadas estadísticamente.

La herramienta que se utilizaron para recoger la información en la variable calidad fue el Cuestionario de calidad de atención percibido por los usuarios y para la segunda variable fue el Cuestionario de Satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE).

Los instrumentos de recopilación de datos pasaron a ser verificados por el dictamen de 3 expertos con el fin de verificar que el instrumento utilizado sea verídico. Así mismo se elaboró la prueba de confiabilidad de ambos instrumentos.

Prueba de confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad

| Variabales | Alfa de Cronbach | N de elementos |
|--------------------------|------------------|----------------|
| Calidad de atención | ,860 | 22 |
| Satisfacción del usuario | ,930 | 14 |

El análisis de la congruencia interna del instrumento devolvió valores para el coeficiente Alfa de Cronbach > 0.7, lo que establece que es confiable para su aplicación a la muestra de la investigación.

Asimismo, se efectuó la prueba piloto con 30 encuestados y se consiguió un Alfa de Cronbach de 0.830 para la variable calidad de la atención y 0.925 para

satisfacción del usuario; para ambas variables tuvo un valor superior a 0.7, por ello se determinó que era confiable para su aplicación a la muestra total.

3.5. Procedimientos

Se procedió a revisar el contexto global y territorial de la información relevante para obtener un planteamiento del problema (introducción); posteriormente, una verificación y compilación; elaborado sobre metodología, aspectos administrativos, referencias y anexos.

Luego de la aprobación del proyecto a cargo de la Dirección de Investigación de la Universidad César Vallejo, se avanzó en la gestión de la acreditación necesaria, se solicitó el permiso de la dirección de la Red Bellavista correspondiente y se consintió el uso de los instrumentos de recopilación de datos en el Centro Comunitario de Salud Mental de la Región Bellavista-San Martín, donde se realizó la investigación. Tras entregar los instrumentos a una muestra de usuarios, se les preguntó si estaban dispuestos a responder al cuestionario. El investigador llevó a cabo las encuestas en horario laboral (mañana y tarde) y se examinaron y explicaron los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

En el análisis de la información recopilada, se expuso la información a hojas de cálculo Excel y al software SPSS-25, luego se interpretaron con apoyo de datos estadísticos, Método: Inductivo, que fue un argumento desde la observación de un evento particular hasta un resultado absoluto; el método deductivo, que se basó en una argumentación responsable, en la que el resultado se obtuvo a través de la intuición a partir de la cual se procedió; el método analítico, entendido como el análisis de fracciones o componentes de un fenómeno; método de combinación de los elementos de una sustancia para un análisis general (Cabezas, 2018).

3.7. Aspectos Éticos

En toda investigación es importante precisar si se acatan los criterios éticos para el progreso de una investigación, ya que la investigación debe cumplir con requisitos formalmente establecidos, especialmente el respeto al autor como principio y del consentimiento informado principalmente.

La investigación cumplió con los estándares dados por el Comité (de Ética) de la Universidad César Vallejo, y la información obtenida fue empleada solo para la realización de esta investigación (UCV, 2020), se estipula que los investigadores deben ser transparentes, veraces, responsables de la información requerida, y respetar la privacidad del personal correspondiente, además, está obligado a recabar el consentimiento, permiso y autorización de los participantes, así como de las autoridades consientes de la gestión de la entidad que realiza la referida encuesta. ; con el fin de que se comprometa a contestar el cuestionario con veracidad; antes de ello, se darán las pautas correspondientes para responder correctamente por proyecto para un determinado instrumento; asimismo, los investigadores se comprometen a no adulterar los resultados de la investigación. (código-de-ética-.UCV, 2020).

Las normas APA fueron consideradas como directrices para citar cada estudio revisado relacionadas con el uso de bibliografías para prevenir el plagio, así como el respeto a la redacción de cada estudio, para asegurar la validez de la información. Además de las reglas para la elaboración del diseño de investigación (Lopes, 2020).

IV. RESULTADO

Los resultados de esta investigación se dieron acorde con los objetivos del estudio.

Análisis descriptivo

Tabla 1

Nivel de la Calidad de atención en el Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

| | Nivel | n | % |
|---------------------|--------------|------------|---------------|
| Calidad de atención | Muy bajo | 16 | 12% |
| | Bajo | 24 | 18% |
| | Regular | 74 | 55% |
| | Alto | 15 | 11% |
| | Muy alto | 5 | 4% |
| | Total | 134 | 100,0% |

El análisis de la calidad de atención percibida por los usuarios del centro de salud mental comunitario de Bellavista refirió que a percepción de los usuarios la atención es regular, respuesta otorgada por la mayoría de los encuestados (55%), no obstante, es importante notar que un 30% indicó que para ellos hay una pobre atención, mencionado en los niveles bajo y muy bajo en cuanto a la calidad de atención recibida.

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de la Calidad de atención en el Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

| Dimensiones de la calidad de atención | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|------------|---------------|------------------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|---------------------|---------------|
| Nivel | Fiabilidad | | Capacidad de respuesta | | Seguridad | | Empatía | | Elementos tangibles | |
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Muy bajo | 19 | 14.2% | 18 | 13.4% | 21 | 15.7% | 20 | 14.9% | 18 | 13.4% |
| Bajo | 28 | 20.9% | 32 | 23.9% | 26 | 19.4% | 33 | 24.6% | 25 | 18.7% |
| Regular | 70 | 52.2% | 67 | 50.0% | 67 | 50.0% | 71 | 53.0% | 73 | 54.5% |
| Alto | 12 | 9.0% | 14 | 10.4% | 11 | 8.2% | 6 | 4.5% | 12 | 9.0% |
| Muy alto | 5 | 3.7% | 3 | 2.2% | 9 | 6.7% | 4 | 3.0% | 6 | 4.5% |
| Total | 134 | 100.0% | 134 | 100.0% | 134 | 100.0% | 134 | 100.0% | 134 | 100.0% |

Por otro lado, el análisis de las dimensiones permitió establecer que el nivel que prima en todas las dimensiones en cuanto a calidad de atención fue el regular, ello debido a que, con relación a la fiabilidad, el incumplimiento de horarios, la falta de medicamentos y el desconocimiento de los mecanismos para reclamar de manera formal, llevan a la valoración regular (52.2%), baja (20.9%) y muy baja (14.2%). Respecto a la capacidad de respuesta, el tiempo de espera altos tanto en atención como para la entrega de medicamentos explican la calificación regular dada por la mayoría (50%). La seguridad evidenció la atención misma para la cual requieren un examen minucioso y que el profesional de salud sea apto para despejar sus dudas, calificada en este caso como regular (50%). De otro lado, la empatía fue considerada por un 53% como regular, lo que indica que los pacientes consideran que el trato del profesional de salud en general es regular, por tanto, la amabilidad, paciencia con que tanto el profesional asistencial como el administrativo fue valorada de modo regular. Finalmente, los elementos tangibles fueron considerados regularmente adecuados (54.5%) en cuanto a su limpieza, comodidad y a disponer de los equipos necesarios para su atención.

Tabla 3

Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

| | Nivel | N | % |
|--------------------------|----------------|------------|---------------|
| Satisfacción del usuario | Insatisfecho | 41 | 30,6% |
| | Muy satisfecho | 27 | 20,1% |
| | Promedio | 62 | 46,3% |
| | Satisfecho | 4 | 3,0% |
| | Total | 134 | 100,0% |

Al analizar la satisfacción del usuario de los servicios en el centro de salud se pudo notar que un porcentaje elevado se encuentra satisfecho en promedio (46.3%), y más del 50% lo calificó como insatisfecho y muy insatisfecho.

Tabla 4

Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín según dimensiones

| Nivel | Dimensiones de la Satisfacción del usuario | | | |
|----------------|--|---------------|------------------|---------------|
| | Atención Administrativa | | Atención Clínica | |
| | N | % | N | % |
| Insatisfecho | 30 | 22.4% | 94 | 70.1% |
| Promedio | 60 | 44.8% | 12 | 9.0% |
| Satisfecho | 21 | 15.7% | 28 | 20.9% |
| Muy satisfecho | 23 | 17.2% | 0 | 0% |
| Total | 134 | 100.0% | 134 | 100.0% |

En cuanto a las dimensiones se pudo notar que en cuanto a la atención administrativa los usuarios se manifestaron medianamente satisfechos, siendo el 44.8% de ellos que lo calificó como promedio, sin embargo, en cuanto a la atención clínica sí mostraron su insatisfacción en un 70.1% de las respuestas, ello refiere que es la atención en salud específicamente del personal sanitario lo que les deja insatisfechos, los tiempos cortos en la atención, la poca comprensión de los tratamientos y el trato del personal no lo consideran suficiente.

Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|--------------------------|---------------------------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Calidad de atención | ,180 | 134 | ,000 |
| Satisfacción del usuario | ,252 | 134 | ,000 |

La prueba de normalidad estableció que los datos obtenidos en ambas variables no estaban normalmente distribuidos (Sig. < 0.05), por tanto, para probar las correlaciones entre las variables y sus dimensiones se optó por utilizar el Coeficiente Rho de Spearman.

Tabla 5

Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín

| | | Calidad de atención | Satisfacción del usuario |
|--------------|----------------------------|---------------------|--------------------------|
| Rho Spearman | de Calidad de atención | 1,000 | ,356** |
| | Coeficiente de correlación | . | ,003 |
| | Sig. (bilateral) | N | 134 |
| | Satisfacción del usuario | ,356** | 1,000 |
| | Coeficiente de correlación | ,003 | . |
| | Sig. (bilateral) | N | 134 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la tabla 5 indicaron que la calidad de atención esta correlacionada de manera positiva y significativa (Sig. < 0.05), con la satisfacción del usuario, por tal razón, a medida que se pueda brindar mayor calidad de atención se tendría usuarios más satisfechos.

Dado que se halló Sig. < 0.05, se concluye aceptando H_1 , por tal motivo, existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

Tabla 6

Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín

| | | | Fiabilidad | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | de Fiabilidad | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,309** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 134 | 134 |
| | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | ,309** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 134 | 134 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Por otro lado, los resultados de la tabla 6 refirieron que la fiabilidad como dimensión de la calidad de atención esta correlacionada de manera positiva y significativa (Sig. < 0.05), con la satisfacción del usuario, por tanto, a medida que los usuarios del servicio de salud mental perciban que los servicios recibidos son más fiables se tendría usuarios más satisfechos.

Dado el coeficiente de correlación significativo (Sig. < 0.05) se concluye aceptando H1, por tanto, existe relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

Tabla 7

Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín

| | | | Capacidad de respuesta | Satisfacción del usuario |
|----------|--------------|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| Rho | de Capacidad | de Coeficiente de correlación | 1,000 | ,394** |
| Spearman | respuesta | Sig. (bilateral) | . | ,002 |
| | | N | 134 | 134 |
| | Satisfacción | del Coeficiente de correlación | ,394** | 1,000 |
| | usuario | Sig. (bilateral) | ,002 | . |
| | | N | 134 | 134 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Asimismo, los resultados de la tabla 7 indicaron que la capacidad de respuesta como dimensión de la calidad de atención esta correlacionada de manera positiva y significativa (Sig. < 0.05), con la satisfacción del usuario, es decir, a medida que se pueda mejorar en cuanto a la capacidad de respuesta esto aumentaría la satisfacción de los usuarios.

Ante el análisis del coeficiente de correlación significativo entre la capacidad de respuesta y la satisfacción (Sig. < 0.05) se concluye aceptando H2, por tanto, existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

Tabla 8

Correlación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín

| | | | Seguridad | Satisfacción del usuario |
|----------|--------------------------|----------------------------|------------|--------------------------|
| Rho | de Seguridad | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,315** |
| Spearman | | Sig. (bilateral) | . | ,008 |
| | | N | 134 | 134 |
| | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | ,315** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,008 | . |
| | | N | 134 | 134 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Asimismo, los resultados de la tabla 8 mencionaron que la seguridad como dimensión de la calidad de atención esta correlacionada de manera positiva y significativa (Sig. < 0.05), con la satisfacción del usuario, por tanto, mientras más seguridad perciban los usuarios del servicio se aumentaría la satisfacción de los usuarios.

En tanto el coeficiente de correlación resultó ser significativo entre la seguridad y la satisfacción (Sig. < 0.05) se concluye aceptando H3, por tanto, existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

Tabla 9

Correlación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín

| | | Empatía | Satisfacción del usuario |
|--------------------------|-----------------------------|------------|--------------------------|
| Rho de Empatía | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,479** |
| Spearman | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | N | 134 | 134 |
| Satisfacción del usuario | Coefficiente de correlación | ,479** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | N | 134 | 134 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Asimismo, los resultados de la tabla 9 mostraron que la empatía como dimensión de la calidad de atención esta correlacionada de manera positiva y significativa (Sig. < 0.05), con la satisfacción del usuario, por tanto, personal más empático con los pacientes generará usuarios más satisfechos.

Dado que el coeficiente de correlación resultó ser significativo entre la empatía y la satisfacción (Sig. < 0.05) se concluye aceptando H4, por tanto, existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

Tabla 10

Correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín

| | | Elementos tangibles | Satisfacción del usuario |
|----------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Rho | de Elementos | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| Spearman | tangibles | Sig. (bilateral) | ,255* |
| | | N | 134 |
| | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | ,255* |
| | | Sig. (bilateral) | ,039 |
| | | N | 134 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Finalmente, los resultados de la tabla 10 refirieron que los elementos tangibles como dimensión de la calidad de atención están correlacionados de manera positiva y significativa (Sig. < 0.05), con la satisfacción del usuario, por ello, la mejora de la calidad de atención en cuanto a los elementos tangibles, ambientes, espacios de espera y equipos tendría gran impacto en la satisfacción de los usuarios.

Puesto que el coeficiente de correlación resultó ser significativo entre los elementos tangibles y la satisfacción (Sig. < 0.05) se concluye aceptando H5, por tanto, existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

V. DISCUSIÓN

Todos los trabajos de investigación deben ser discutidos para explicar, confirmar y presenta conociendo los nuevos conocimientos científicos que se han encontrado, este estudio no es una excepción que comienza con la voluntad del Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín, que es un Establecimiento I-3 para evaluar la calidad de atención (C.A.) en el servicio salud y satisfacción del usuario (SU.) con él para demostrar cuán importante es enterarse de esta pesquisa para poder tomar acciones enmendadoras para su mejoramiento y seguir beneficiando la atención de la población beneficiaria del centro de salud mental comunitario, los métodos de encuesta para la recopilación de datos utilizando instrumentos. Cuestionario obtenido con relación al objetivo general determinar la relación que existe entre Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín, indicaron que la calidad de atención esta correlacionada de manera positiva y significativa (Sig. < 0.05), con la satisfacción del usuario, por tanto, a medida que se pueda brindar mayor calidad de atención se tendría usuarios más satisfechos. Estos resultados encontrados en la investigación se corroboran con Wilcamango (2021) en Lima, Perú. Como objetivo medir calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos asistidos con Telemonitorización y Teleorientación en el Instituto Nacional de Salud Infantil durante el COVID-19. Se encontró que calidad de atención está correlacionada (Sig. <0,05) con satisfacción de los usuarios externos; Esta relación también se ve en términos de satisfacción, es decir, útil, fácil de usar, eficiente y utilizable. Por su parte, Pascual (2022) en Lima, Perú. Su objetivo es establecer la correlación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del Centro Mental de Salud Comunitario, Chilca (2022). Resultó que las variables calidad de la atención y satisfacción del usuario tienen una correlación positiva de 0.794, significancia <0.05. Según Guerrero (2018) afirmó que el grado en que los servicios de la organización se ajustan al punto de vista del consumidor se mide por la satisfacción del cliente. Este es uno de los indicadores fundamentales de la intención de retomar al cuidado de las organizaciones antes mencionadas.

Con respecto a los objetivos específicos N°1: determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región san Martín. los resultados refirieron que la fiabilidad como dimensión de la calidad de atención esta correlacionada de manera positiva y significativa (Sig. < 0.05), con la satisfacción del usuario, por tanto, a medida que los usuarios del servicio de salud mental perciban que los servicios recibidos son más fiables se tendría usuarios más satisfechos. Pascual (2022) en Lima, Perú. Resultó que las variables calidad de atención y satisfacción del usuario tienen correlación positiva con un 0.794, significancia <0.05; también hay correlación con la dimensión de fiabilidad y satisfacción del usuario, con 0.802, Significancia <0.05. También Hernández et al. (2021) en La Habana, Cuba. cuyo objetivo, fue establecer el grado de satisfacción con calidad para la atención de enfermería desde la visión de los usuarios, en la Clínica Central Cira García. En una de las dimensiones, la media de expectativas fue de 6,20 y la media de 6,59; en cuanto a la fiabilidad, Ganga (2019) lo menciona como método de investigación mide la calidad y expectativas del usuario con el fin de saber la satisfacción del usuario en función de la asistencia sanitaria ofrecida, así pues, las dimensiones para su evaluación: confiabilidad facultad de prestar servicios de forma fiable y correcta es el factor de fiabilidad. Giese & Cote (2019) es la atención del individuo a los usuarios que están deseosos de disfrutar del servicio, explicar cómo y qué necesita el consumidor, cómo lo captan, cuándo prestar el servicio, debe basarse en qué la empresa quiere dar, tomar posición de lo debido como punto de salida y mantener la satisfacción general.

Con respecto al objetivo específico N°2: determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. Se halló con los resultados indicaron que la capacidad de respuesta como dimensión de la calidad de atención esta correlacionada de manera positiva y significativa (Sig. < 0.05), con la satisfacción del usuario, es decir, a medida que se pueda mejorar en cuanto a la capacidad de respuesta esto aumentaría la satisfacción de los usuarios, estos resultados se corroboran con Pascual (2022) correlación de la dimensión capacidad de respuesta

con satisfacción del usuario, con 0.699, Significancia $<0,05$. Ganga (2019) lo menciona como método de investigación mide la calidad y expectativas del usuario con el fin de saber la satisfacción del usuario en función de la asistencia sanitaria ofrecida, así pues, las dimensiones para su evaluación: habilidad para responder con el afán por ayudar y prestar servicios rápidos. Los clientes a los que se hace esperar sin motivo tendrán una opinión menos favorable de la atención recibida. Abbasi et al. (2019) Esto se puede remediar proponiendo soluciones que conduzcan a mejores resultados. La información adicional sobre la satisfacción laboral provino del desarrollo de teorías en torno a cada variable. Lazo et al. (2018) la calidad de la atención simboliza un vocablo complicado y multidimensional que se ve influido por términos como eficacia y certificación. Esto puede ser considerado por las normas vigentes en cada lugar, que son seguras y específicas para el usuario. Impacto en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y desnutrición. Romero (2020) algunos investigadores señalan que la atención médica de calidad se originó hace noventa años, mientras que algunos indican que la calidad se originó en el año 3 mil a. C., sin embargo, fue hasta el siglo XX que la calidad de la atención se perfeccionó. En consecuencia, brindar atención médica de buena calidad es crucial para los sistemas de salud, eso hará que la gente se sienta más interesada en ellos.

Con respecto al objetivo específico N°3: determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. resultados de la tabla 8 mencionaron que la seguridad como dimensión de la calidad de atención esta correlacionada de manera positiva y significativa (Sig. < 0.05), con la satisfacción del usuario, por tanto, mientras más seguridad perciban los usuarios del servicio se aumentaría la satisfacción de los usuarios. Hernández et al. (2021) en La Habana, Cuba. cuyo objetivo, fue establecer el grado de satisfacción con calidad para la atención de enfermería desde la visión de los usuarios, en la Clínica Central Cira García. En la dimensión seguridad la media de expectativas fue de 5,98. Concluyó que, desde la opinión de los usuarios, hubo un alto rango de satisfacción con la atención en salud en la Clínica Central Cira García, a pesar del impacto negativo en la tasa de respuesta.

Asimismo, López (2020) afirma que en que un servicio o producto está diseñado para ajustarse a las reglas técnicas expresadas. La calidad es una técnica que satisface las perspectivas y exigencias del público, empleados, otras empresas y el público en general.

Otro punto es el objetivo N°4: determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. los resultados mostraron que la empatía como dimensión de la calidad de atención esta correlacionada de manera positiva y significativa (Sig. < 0.05), con la satisfacción del usuario, por tanto, personal más empático con los pacientes generará usuarios más satisfechos. Rodríguez (2021) en Guayaquil, Ecuador. Como objetivo valuar calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el servicio farmacéutico del Hospital Teófilo Dávila, Machala, con el fin de mejorar su calidad. Resultados obtenidos mostró que el rango de seguridad recibió un valor alto, haciendo que los pacientes esperaran que el trabajo sea respetable y seguro, para las Preguntas de Actitud, se demostró que los niveles estaban por encima del promedio, la empatía luego de la seguridad estuvo bajo de la misma capacidad de respuesta, confiabilidad y bienes tangibles. Concluye la calidad de la atención que se ofrece en el Servicio farmacéutico del Hospital Teófilo Dávila, Machala se correlaciona positivamente con satisfacción del usuario, pues se ha confirmado con un Pearson de 0.479, considerándose una buena relación con un valor moderado. Vera & Trujillo (2018) para enriquecer la calidad del servicio es necesario aclarar qué es y cómo medirla. La necesidad continua de efectuar con los patrones de calidad establecidos por los usuarios mediante la mejoría de los servicios brindados por la entidad se ha tornado en un objetivo primordial para la creación de una ventaja competitiva. Vargas (2021) Cajamarca, Perú Su objetivo fue fijar la correlación de calidad con satisfacción del usuario en el Policlínico Policial, como resultado El 100% tiene buenas expectativas sobre la atención de calidad, el 70% de usuarios está satisfecho, el 28,57% no está satisfecho con el servicio brindado. Para estos resultados, que, si hay correlación, con calidad de atención y satisfacción, con la fiabilidad y capacidad de respuesta con 43.7% y 40.0% en el orden dado; aunque con mayor nivel de

insatisfacción las dimensiones son con un 76,6% la empatía y con un 74,29% los bienes tangibles. La siguiente conclusión las variables estudiadas calidad y satisfacción del usuario, está correlacionadas, con un Pearson de 0.427. por su parte Lostaunau (2018) en Ica, Perú. Su objetivo examinar la correlación entre la satisfacción de los usuarios externos y la calidad de atención en el área de Rehabilitación y Medicina Física del Nosocomio Regional, Ica-2018; Resultó que, aunque el 1,1% de los pacientes recibió una atención deficiente, el 47,3% recibió una atención satisfactoria. También hay una correlación entre las variables y sus dimensiones. Una correlación de Spearman de 0,580 muestra una correlación entre la satisfacción de los usuarios y la dimensión de fiabilidad.; empatía un Spearman de 0.580; seguridad un Spearman de 0.541; capacidad de respuesta un Spearman de 0.445. Concluye con un Rho de Spearman de 0,579 significancia $< 0,05$), entonces hay una correlación significativa, entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el área de Rehabilitación y Medicina Física del Nosocomio Regional, Ica.

Finalmente, con el objetivo N°5, determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. los resultados refirieron que los elementos tangibles como dimensión de la calidad de atención están correlacionados de manera positiva y significativa (Sig. < 0.05), con la satisfacción del usuario, por ello, la mejora de la calidad de atención en cuanto a los elementos tangibles, ambientes, espacios de espera y equipos tendría gran impacto en la satisfacción de los usuarios. Esto se corrobora con Ramos et al. (2020) Lima, Perú. Su objetivo confirmar la correlación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario y a la vez algunas formas de mejorar el servicio en una clínica privada de Lima. Resultados: de los pacientes el 23 % reportaron una alta calidad de atención; 58%, moderado; y 19%, baja calidad. También el índice de calidad también prevalece en sus dimensiones: 49% fiabilidad, 48% habilidad para responder, 56% seguridad, 52% empatía y 57% bienes tangibles. Para satisfacción, se mostró el 95% medianamente satisfecho después de la atención; y 5%, baja satisfacción. Del mismo modo, en ambas dimensiones de la variable de satisfacción (atención administrativa y atención clínica) muestran niveles

medios de satisfacción. Se ha demostrado la correlación entre calidad de atención y satisfacción. Igualmente, se reveló una correlación sig < 0.05 entre fiabilidad, habilidad para responder y bienes tangibles con variable de satisfacción. En cambio, entre la variable de satisfacción no se halló correlación sig >0.05 con las dos dimensiones de calidad de atención (empatía y seguridad). Conclusión, existe correlación de 0,533 entre ambas variables calidad de atención y satisfacción < 0,05. Guerrero (2018) afirmó que el grado en que los servicios de la organización se ajustan al punto de vista del consumidor se mide por la satisfacción del cliente. Este es uno de los indicadores fundamentales de la intención de retomar al cuidado de las organizaciones antes mencionadas. Por lo tanto, ayuda a predecir el crecimiento y el valor de una organización. Y dijo Romero. Sin embargo, existen muchos otros métodos de medición, para evaluar la satisfacción del usuario y reunir valiosos comentarios de los usuarios que pueden dar valor para llenar las expectativas y crear productos y experiencias que los clientes desean. También Calva (2018) Cuando los pacientes evalúan el servicio que brinda una empresa, consideran importante el estado de ánimo del colaborador de la empresa. Esto se debe a que influye en el resultado que observan, ya sea un producto o servicio terminado. Los pacientes también consideran importante la satisfacción de sus colaboradores con el servicio. Desde una perspectiva teórica, se han establecido ciertos criterios para evaluar empresas a distancia. Estos incluyen los ideales y los deseos de los usuarios que la organización no cumple, así como la insatisfacción con la consecuencia del trabajo de la empresa. La eficiencia organizacional depende de la satisfacción de los consumidores. Esto se logra cuando los clientes obtienen lo que deseaban, o lo que podían tolerar, mientras trabajaban con la empresa.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye con un Rho de Spearman de 0,356 y una significancia < 0.05 , que hay una correlación positiva y significativa entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro Comunitario de Salud Mental de Bellavista- Región San Martín. En consecuencia, se establece que, a mayor calidad de atención, mayor satisfacción de los usuarios.

2. El nivel de la Calidad de atención en el Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín, es regular en un 55% y un 30% indicó los niveles bajo y muy bajo.

3. El nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín, un porcentaje elevado se encuentra satisfecho en promedio 46.3% y más del 50% lo calificó como insatisfecho y muy insatisfecho.

4. Se ha establecido que a través del Rho de Spearman que las dimensiones de calidad de atención; fiabilidad (0,309), capacidad de respuesta (0,394), seguridad (0,315), empatía (0,479) y los elementos tangibles (0,255) se correlacionan de manera positiva y significativa (Sig. < 0.05), con la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín se recomienda mejorar la atención que proporcionan los profesionales que laboran en la institución para mejorar la impresión de los usuarios que acuden al establecimiento, ya que a mayor calidad de atención se tendrían usuarios más satisfechos.

2. Se recomienda implementar políticas para mejorar el grado de la calidad de atención, debido a los bajos niveles de percepción en cuanto a calidad de atención.

3. Se recomienda que además de la atención intramural llevar a cabo actividades extramurales y si ya se realizan, hacerlas con mayor frecuencia: visitas domiciliarias, actividades de talleres, grupo de ayuda mutua, ya que esas actividades ayudaran a que los usuarios se encuentren satisfechos con la atención prestada por el Centro de Salud Central Comunitario de Bellavista - Región San Martín.

4. Se recomienda mejorar las dimensiones de Calidad como son: la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles dado que queda demostrado en el estudio que a mayor calidad de la atención hay una relación significativa de la satisfacción del usuario.

REFERENCIAS

- Abbasi-Moghaddam, M.A., Zarei, E., Bagherzadeh, R. et al. Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Serv Res* 19, 170 (2019). <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>
- Arias, J.L. (2020). Métodos de investigación online. Herramientas digitales para recolectar datos. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2237/1/AriasGonzales_MetodosDeInvestigacionOnline_libro.pdf
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL. file:///C:/Users/Marco/Downloads/Arias-CovinosDise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion%20(3).pdf
- Behrouz, P. & Ehsan, Z. (2018). The effect of outpatient service quality on patient satisfaction in teaching hospitals in Iran. *Mater Sociomed*, 28 (1), 21-25.
- Cabezas, E D., Andrade, D., y Torres, S. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15424/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calva (2018) Satisfacción de las necesidades del paciente <https://1library.co/article/satisfacci%C3%B3n-de-las-necesidades-delpaciente.y810540>
- Cámara Nacional de La Industria Farmacéutica. (2019). Panorama de la Salud 2019, Indicadores de la OCDE. Canifarma. <https://www.oecd.org/health/Panorama-de-la-Salud-2019.pdf>
- Canzio Meneses C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este [Tesis para optar el

título profesional de Licenciada en Administración]. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola; 2018.

Código de ética en la investigación de la universidad Cesar Vallejos. 2020. <https://www.ucv.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/11/RCUN%C2%B0262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

Fabian, Podestá, Ruíz. (2020). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020 Artículo. 1589-articulo-fichero-6608-1-10-20220318.pdf

Failoc, D. (2020). Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital Regional Lambayeque. [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43453>

Fariño, Cercado, Vera, Valle y Ocaña. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. 2018.1-3. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

Ferreira (2021) "Calidad de los servicios educativos y satisfacción del estudiante Peruana Unión" <file:///C:/Users/USER/Downloads/1285-Texto%20del%20art%C3%ADculo2139-1-10-20200303.pdf>

Figueredo (2019), revista cubana de salud pública "adaptación de la escala de calidad de vida y satisfacción del paciente al contexto http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-34662019000400009

Ganga Contreras, F., Alarcón Enríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL. Revista Chilena.

Gaviria R. (2020). Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica, Hospital II EsSalud Tarapoto – 2021. Universidad Cesar

Vallejos. Tarapoto, Perú. (Tesis de Maestría).Gaviria_RKG-SD.pdf (ucv.edu.pe)

Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining Customer satisfaction. Academy of Marketing Science Review. www.amsreview.org/amsrev/theory/giese01-00.html

Gobierno regional de San Martín. Nota de prensa. Se instala Centro comunitario de Salud Mental en Bellavista. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/regionalalibertad/noticia/104133-se-instala-primer-centro-comunitario-de-salud-mental-en-la-sierra-libertena>

González P. Calidad de la atención y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo – 2020. Universidad Cesar Vallejos. Tarapoto, Perú. (Tesis de Maestría)Gonzales_PKD-SD.pdf

Hernández M. y Merino E. (2021). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia en el centro de Salud Pachacútec. Cajamarca-2021. Disponible en:

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>

Hernández V. León R. Miranda G. Hernández R. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de atención de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista cubana de enfermería. Artículo. La Habana, cuba. 5186-19767-1-PB.pdf

Ibarra M, L., Espinoza G. Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio. Obtenido de <https://vocero.uach.mx/index.php/tecnociencia/article/view/619>

Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R., (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General

Docente Ambato). 593 Digital Publisher CEIT, 5(6-1), 4-23. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>

Jilcha Sileyew, K. (2019). Research Design and Methodology. IntechOpen. <https://www.intechopen.com/chapters/68505>

Lancaster (2018) la importancia de la satisfacción del usuario. https://www.researchgate.net/publication/267823646_La_importancia_de_la_satisfaccion_del_usuario

Latino G. Satisfacción De Usuaris, Sobre La Calidad De Atención Prenatal Recibida En Consulta Externa, Hospital Bautista, Managua Nicaragua, junio 2019. Tesis para el grado de Maestro en Administración en Salud. Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua. 232128393.pdf (core.ac.uk)

Lazo-Gonzales O, Santivañez Pimentel A. (2018 Atención de salud con calidad: Desafíos. 1th. ed. Lima: Grupo Rep Sociedad Anónima Cerrada.

Lizárraga, E., (2022). Relación de la calidad percibida del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo, servicio de emergencia, clínica Arequipa, Arequipa -2018 [Universidad Católica de Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12186>

Lobo, A. (2018). Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. Revista, Enfermería 21. Obtenido de <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccio-nde-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense>

Lopes, C. (2021). Como fazer citações e referências? Guia prático da norma APA (2020, 7ª ed.). Edições ISPA. https://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/8617/1/NormasAPA_Ed7%28Clopes%29.pdf

López, P. L. (2020). Población muestra y muestreo. Punto cero, 9(08), 69-74

Lostanau, R. (2018). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital

Regional de Ica. Tesis para el grado de Maestra en gestión en Salud. Universidad Privada Norbert Wiener, Ica - Perú. MAESTRO - Johanna Cristhina Lostaunau Ramos.pdf (uwiener.edu.pe)

Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., y Ali, S. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 16(3318), 1-16. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>

Marialette, V., & Medina, A. (2018). Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. *Revista Médica Risaralda*, 24(2), 102–107. <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0667-rmri-24-02-102.pdf>

Ministerio de la Protección Social. [Internet]. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General. Resolución 1011 de 2006. [citado 3 mar 2018]. Disponible en: <http://www.metrosalud.gov.co/inter/joomla/images/pdf/normograma/DECRETO S/2006/DE%20CRETO%201011.pdf>.

Norma técnica de Salud “Centros de Salud Mental Comunitarios”. 2018. 9- Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/499.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2020). Servicios sanitarios de calidad. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.

Paniagua, F.M. & Condori-Ojeda, P. (2018). Investigación científica en educación (2a Ed). Industria Gráfica Maxcolor S.A.C. [file:///D:/Documentos/papa%201/MATERIAL%20DE%20INVESTIGACION%20C3%93N/Paniagua%20Machicao,%20Felix%20Mirardo%20y%20Coto%20\(..\)%20\(2018\).%20Investigacion%20cientifica%20en%20educacion.pdf](file:///D:/Documentos/papa%201/MATERIAL%20DE%20INVESTIGACION%20C3%93N/Paniagua%20Machicao,%20Felix%20Mirardo%20y%20Coto%20(..)%20(2018).%20Investigacion%20cientifica%20en%20educacion.pdf)

Pascual F. Universidad cesar vallejos. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en un centro de salud mental comunitario de Chilca, 2022. Tesis de maestría. Pascual_FSY-SD.pdf

Plataforma digital única del Estado Peruano. Conocer los Centros de Salud Mental Comunitaria en el Perú. 15 de marzo 2023. <https://www.gob.pe/10942-centros-de-salud-mental-comunitarios>

Ramos Miranda, Karen Lisette, Podesta Gavilano, Luis Enrique, & Ruiz Arias, Raúl Alberto. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. Of (unmsm.edu.pe)Ratto RD (sf). La Calidad del Servicio Percibido en el Sector Público. Apunte docente. <http://www.pucv.cl/uuaa/site/artic/20181123/asocfile/20181123195329/apuntedocentecalidaddeserviciopercibidaenelsecto.pdf> (Cons. 10/10/2019).

Rodríguez B. (2021) Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala. Tesis de maestría. Guayaquil, Ecuador. T-UCSG-POS-MGSS-293.pdf

Sandoval, D. (2018). Nivel De Satisfacción De Usuarios Hospitalizados En Servicio De Cirugía Del Hospital Regional Lambayeque – 2018. REV EXP MED

Shan, L., Ye, Li., Ding, D., Qunhong, W. Choajie, L., Mingli, J., Yanhua, H. Yuzhen, H., Lijun, G., Jiejing, H., Lan, W., Xu, W., Ren, J. (2018). Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effects of Trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care. Plos One, 11 (10), 1-18.

Suñol R. (2021) El papel de la calidad de la asistencia en una política de contención de costes. En: *Ética y Costes en Medicina Intensiva*. A. Net , ed. Springer-Verlag. Barcelona.

Torres, M., & Vásquez, C. (02 de 05 de 2021). Modelos de Calidad del Servicio: Caracterización y Análisis. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>

Vargas. B. (2021) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Cajamarca. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80229>

- Vásquez D. (2021). Universidad Nacional De Cajamarca. Calidad de Atención de Salud y Satisfacción del Usuario atendido en el centro de salud patrona de Chota.
https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4675/TE_SIS.pdf?sequen ce=1&isAllowed=y
- Vera J, Trujillo A (2018) El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México
- Wilcamango R. (2021). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo Atendido Mediante Teleorientación y Telemonitoreo en el INSN, 2020. Universidad Cesar Vallejos. Lima, Perú. Wilcamango_RDN-SD.pdf (ucv.edu.pe)

ANEXOS:

Anexo 1. Matriz De Consistencia

Título: Calidad de la atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | | | | |
|---|--|--|---|--|--------------|---------------------------|---|
| PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre Calidad de la atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín? | OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre la calidad de la atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. | HIPÓTESIS GENERAL: Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. H0: No existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. | Variable 1: CALIDAD DE ATENCIÓN | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles o rangos |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS: P.E.1. ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín? P.E.2. ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín? | OBJETIVOS ESPECÍFICOS: O.E.1. Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. O.E.2. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: H.E.1 Existe relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región | FIABILIDAD | Interés en resolver problemas Cumplir lo que propone Desempeñar bien el servicio por primera vez | 01 al 05 | POLITOMICA | (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre |
| | | | CAPACIDAD DE RESPUESTA | Tiempo de espera Duración | 06 al 09 | | |
| | | | SEGURIDAD | Cliente deben sentirse seguro Empleados corteses Amabilidad | 10 al 13 | | |
| | | | EMPATÍA | Buen trato Inspirar confianza Equipo moderno | 14 al 18 | | |
| | | | ELEMENTOS TANGIBLES | Personal buen aspecto Materiales de comunicación | 19 al 22 | | |
| | | | Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles o rangos |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|---|----------|------------|
| P.E.3. ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín? | Comunitario de Bellavista-Región San Martín. O.E.3. Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. | San Martín. H.E.2. Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. | SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN MEDICA | Confiabilidad | 01 al 06 | |
| | | | | Receptividad | | |
| P.E.4. ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín? | O.E.4. Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. | H.E.3. Existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. | SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA | Herramientas indispensables | 07 al 14 | POLITOMICA |
| P.E.5. ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín? | O.E.5. Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. | H.E.4. Existe relación significativa entre la empatía y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. H.E.5. Existe relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental | | Cumplimiento de los objetivos de los trabajadores | | |

Comunitario de
Bellavista-Región
San Martín.

Anexo 2. Matriz De Operacionalización De Variables

Título: Calidad de la atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

| VARIABLES DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|--------------------------|--|---|---|---|--------------------|
| Calidad de atención | "Es la manera cómo se debe cuidar que los pacientes sean atendidos de forma precisa y adecuada, fundamentando los componentes de cada situación que tiene el paciente para así minimizar riesgos y asegurar la máxima satisfacción en la atención recibida" (OMS, 2019). | La calidad de atención siendo entendida como aquella que asegura que el servicio brindado cumpla con características específicas y con estándares que garanticen una buena experiencia a los clientes | Fiabilidad. | Interés en resolver problemas | Escala likert |
| | | | | Cumplir lo que propone | |
| | | | Capacidad de Respuesta | Desempeñar bien el servicio por primera vez | |
| | | | | Espera | |
| | | | | Tiempo de espera | |
| | | | Seguridad | Duración | |
| | | | | Cliente deben sentirse seguro | |
| Empatía | Empleados corteses | | | | |
| | Amabilidad Buen trato Inspirar confianza | | | | |
| Satisfacción del usuario | "Es el grado de aceptación de la persona cuando comete una obtención o se utiliza un beneficio, por lo tanto, es un deber de las instituciones ofrecer un servicio óptimo; a todo aquello que adiciona al | La satisfacción del usuario es entendida como aquella medida en la que el cliente presenta emociones positivas respecto al servicio que se le brindó | Satisfacción por la atención administrativa | Herramientas indispensables | |
| | | | | Cumplimiento de los objetivos de los trabajadores | |
| | | | | Eficacia | |
| | | | | Equipo moderno | |
| | | | Elementos tangibles | Personal buen aspecto Materiales de comunicación | |

servicio aumentando su utilidad o valor para el consumidor" (Tierney, 2018).

Eficiencia

Satisfacción por la atención clínica

Confiabilidad

Receptividad

Competencias

Entender y conocer credibilidad

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de calidad de atención

Lea atentamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa que usted crea conveniente, asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo con su apreciación personal.

A continuación, se presenta la escala de medición:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| ITEMS | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| FIABILIDAD | | | | | | |
| 1 | La atención se realizó sin diferencia alguna en relación con otras personas | | | | | |
| 2 | La atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada | | | | | |
| 3 | La atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud. | | | | | |
| 4 | Cuentan con mecanismos para presentar quejas o reclamos | | | | | |
| 5 | La farmacia cuenta con los medicamentos que recetó el médico | | | | | |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | |
| 6 | La atención en el área de farmacia es rápida | | | | | |
| 7 | La atención en el área de admisión es rápida | | | | | |
| 8 | El tiempo de espera para ser atendido en el consultorio es corto | | | | | |
| 9 | Cuando presente algún problema se resuelve inmediatamente | | | | | |
| SEGURIDAD | | | | | | |
| 10 | Durante su atención en el consultorio se respeta su privacidad | | | | | |
| 11 | El médico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso | | | | | |
| 12 | El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas | | | | | |

| EMPATÍA | | | | | |
|----------------------------|--|--|--|--|--|
| 13 | El médico u otro profesional que lo/la atendió le inspiró confianza | | | | |
| 14 | El médico u otro profesional lo/la trató con amabilidad, respeto y paciencia | | | | |
| 15 | El personal de farmacia lo/la trató con amabilidad, respeto y paciencia | | | | |
| 16 | El personal de admisión lo/la trató con amabilidad, respeto y paciencia | | | | |
| 17 | Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención | | | | |
| 18 | Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud. | | | | |
| ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | |
| 19 | Los carteles, letreros o flechas del establecimiento son adecuados para orientar a los pacientes. | | | | |
| 20 | El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y cuentan con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes. | | | | |
| 21 | El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes. | | | | |
| 22 | Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención. | | | | |

Cuestionario de Satisfacción del usuario de consulta externas (SUCE)

Por favor puntué de 1 al 5 las siguientes situaciones percibidas en este Establecimiento de salud. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación. Este cuestionario nos ayudara a mejorar como institución las atenciones a nuestros usuarios. Agradecemos su participación.

A continuación, se presenta la escala de medición:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------|------------|----------|--------------|----------|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| ITEMS | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------|--|-----------|----------|-----------|----------|----------|
| ATENCIÓN ADMINISTRATIVA | | | | | | |
| 1 | El lapso de espera entre la solicitud de cita y la cita fue apropiado. | | | | | |
| 2 | Las señalizaciones y carteles son eficientes para orientarse dentro del establecimiento de salud | | | | | |
| 3 | Las solicitudes para inicio de trámite son atendidas de manera oportuna. | | | | | |
| 4 | Me siento cómodo/a con el tiempo de espera en consulta. | | | | | |
| 5 | La sala de espera es cómoda durante la espera. | | | | | |
| 6 | Tener una segunda cita corresponde a un trámite fácil de realizar. | | | | | |
| ATENCIÓN CLÍNICA | | | | | | |
| 7 | El trato por parte del personal de psicología es apropiado. | | | | | |
| 8 | El trato por parte del personal médico es apropiado. | | | | | |
| 9 | Durante la consulta, me he visto expuesto a una situación incómoda. | | | | | |
| 10 | La duración de la consulta ha sido suficiente para atender mi problema. | | | | | |
| 11 | La información clínica que obtuve ha satisfecho la preocupación sobre mi salud. | | | | | |
| 12 | La explicación del tratamiento e indicaciones a seguir ha sido clara. | | | | | |
| 13 | La atención obtenida en consulta externa ha sido satisfactoria. | | | | | |
| 14 | ¿Conoce el nombre del médico que le atiende en consulta? | SI | | NO | | |

Anexo 4. Fichas técnicas de los instrumentos

FICHA TÉCNICA DE CALIDAD DE ATENCIÓN

1. **Título** : SERVQUAL modificado
2. **Autora** : Zeithaml, Parasuraman y Berry adaptado por el MINSA
Año: 2018
3. **Duración** : 20 minutos
4. **Aplicación** : Pacientes que acuden al Centro de Salud Mental
Comunitario Bellavista-Región San Martín.
5. **Significación** : Manejo de Información de Contenido
6. **Administración y Calificación:**

Se administró utilizando los siguientes materiales:

- Hoja de Respuesta
- Lápiz o lapicero

La evaluación es manual y la valoración osciló entre 110 (máximo) y 22 (mínimo).

7. **Consigna**

Califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga al servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

8. **Arenación** : Autora

Tabla 1: GENERACIÓN DE BAREMOS SATISFACCION

| <i>Escala de calificación</i> | <i>CATEGORÍAS</i> |
|-------------------------------|--------------------|
| >60% | <i>Por mejorar</i> |
| 40 – 60 % | <i>En Proceso</i> |
| <40% | <i>Aceptable</i> |

Tabla 2: ANÁLISIS DE FIABILIDAD

| Estadísticos de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,88.9 | 385 |

Estructura: Contiene 22 ítems.

Los indicadores que mesura el cuestionario de calidad de atención, fue constituido por 5 dimensiones:

X1 fiabilidad X2 capacidad de respuesta X3 seguridad

X4 empatía X5 elementos tangibles

Se encuesta personalmente o colectiva, durante 20 minutos.
Calificación y Puntuación: La evaluación es manual y la valoración osciló entre 110 (máximo) y 22 (mínimo).

Las puntuaciones son: 5 = Totalmente de acuerdo

FICHA TÉCNICA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

1.Título : Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE)

2.Autora : Susana Granado de la Orden, Cristina Rodríguez Rieiro, María del Carmen Olmedo Lucerón, Ana Chacón García, Dolores Vigil Escribano y Paz Rodríguez Pérez

3. Año: 2006

4.Duración : 20 minutos

5.Aplicación : Pacientes que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario- Bellavista Región San Martín.

6.Significación : Manejo de Información de Contenido

7.Administración y Calificación:

Se encuesta de modo personal y grupal durante 20 minutos.

5 = Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3 = Indiferente

2 = En desacuerdo

1= Totalmente en desacuerdo

8.Consigna :

Por favor puntué de 1 al 5 las siguientes situaciones percibidas en este Establecimiento de salud. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación. Este cuestionario nos ayudara a mejorar como institución las atenciones a nuestros usuarios. Agradecemos su participación.

9. Arenación : Autora

Tabla 1: GENERACIÓN DE BAREMOS SATISFACCION

| <i>Escala de calificación</i> | <i>CATEGORÍAS</i> |
|-------------------------------|--------------------|
| <i>>60%</i> | <i>Por mejorar</i> |
| <i>40 – 60 %</i> | <i>En Proceso</i> |
| <i><40%</i> | <i>Aceptable</i> |

Tabla 2: ANÁLISIS DE FIABILIDAD**Estadísticos de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | de N elementos |
|------------------|----------------|
| 0,90 | 671 |

Confiabilidad: atinente a la validez de cuestionario los autores examinaron 2 factores calidad clínica y calidad administrativa, que advierten el 63% de la varianza, validez de criterio concurrente (índice Spearman de 0,85 atañe al criterio de referencia “satisfacción global con la atención recibida en consultas externas”, OR 1,19 corresponde al criterio de referencia “conoce el nombre del médico que le atiende en la consulta”), capacidad predictiva del cuestionario medida por medio del análisis discriminante se obtuvo un 84% de los casos especificados cabalmente y confiabilidad interna.

Anexo 5. Cálculo de la muestra

$$\begin{aligned} &= \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq} \\ &= \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 816}{0.05^2 * (384 - 1) + 1.96^2(0.5 * 0.5)} \\ & n = 134 \end{aligned}$$

N = Total de la población (384)

Z² = 1.96² (si la seguridad es del 95%)

p = Probabilidad existente del fenómeno en estudio en la población de referencia (en este caso 50% = 0.5)

q = Probabilidad no existente de la población de referencia que no presente el fenómeno en estudio 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)

E = Margen de error (0.05)

n = Muestra (x)

Anexo 6. Prueba piloto

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 30 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Variables | Alfa de Cronbach | N de elementos |
|--------------------------|------------------|----------------|
| Calidad de atención | ,830 | 22 |
| Satisfacción del usuario | ,925 | 14 |

Al efectuar la prueba piloto con 30 encuestados se obtuvo que el coeficiente Alfa de Cronbach para ambas variables tuvo un valor superior a 0.7, por ello se determinó que era confiable para su aplicación a la muestra total.

Anexo 7: Validación por juicio de expertos



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS- JUEZ 01

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Angela Chávez Oclocho
- 1.2 DNI : 46642634
- 1.3 Profesión : Enfermera
- 1.4 Grados académicos : Maestra en Gestión
- 1.5 Institución donde trabaja : Centro de Salud Mental Comunitario, Bellavista
- 1.6 Cargo que desempeña : Jefa de enfermeras
- 1.7 Teléfono : 932362027
- 1.8 Correo Electrónico : angela12_ch@hotmail.com

2. **NOMBRE:** Cuestionario de la calidad de atención.

3. SOBRE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Título de la Investigación:

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

3.2. Objetivo del Estudio:

Determinar la relación que existe entre calidad d atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

4. APRECIACIONES:

4.1. Pertinencia de los ítems con los objetivos:

- a. Suficiente:
- b. Medianamente Suficiente:
- c. Insuficiente:

Observaciones:

4.2. Pertinencia de los ítems con la Variable:

- a. Suficiente: _____
b. Medianamente Suficiente: _____
c. Insuficiente: _____

Observaciones:

4.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

- a. Suficiente: _____
b. Medianamente Suficiente: _____
c. Insuficiente: _____

Observaciones:

4.4. Pertinencia de los ítems con los indicadores:

- a. Suficiente: _____
b. Medianamente Suficiente: _____
c. Insuficiente: _____

Observaciones:

4.5. Redacción de los ítems:

- a. Adecuada: _____
b. Inadecuada: _____

Observaciones:

5. CONCLUSIONES: *Instrumento coherente y viable para su aplicación.*

Chiclayo, junio del 2023


Mg. Angela Chávez Oclocho
LICENCIADA EN EXPERIMENTAL
C.E.P. 80082

Mtra. Angela Chávez Oclocho
JUEZ EXPERTO



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS- JUEZ 01

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Angela Chávez Oclocho
- 1.2 DNI : 46642634
- 1.3 Profesión : Enfermera
- 1.4 Grados académicos : Maestra en Gestión
- 1.5 Institución donde trabaja : Centro de Salud Mental Comunitario, Bellavista
- 1.6 Cargo que desempeña : Jefa de enfermeras
- 1.7 Teléfono : 932362027
- 1.8 Correo Electrónico : angela12_ch@hotmail.com

2. NOMBRE: Cuestionario de Satisfacción del usuario de consulta externas (SUCE)

3. SOBRE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Título de la Investigación:

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

3.2. Objetivo del Estudio:

Determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

4. APRECIACIONES:

4.1. Pertinencia de los ítems con los objetivos:

- a. Suficiente: X
- b. Medianamente Suficiente: _____
- c. Insuficiente: _____

Observaciones:

4.2. Pertinencia de los ítems con la Variable:

- a. Suficiente: X
b. Medianamente Suficiente: ____
c. Insuficiente: ____
Observaciones:

4.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

- a. Suficiente: X
b. Medianamente Suficiente: ____
c. Insuficiente: ____
Observaciones:

4.4. Pertinencia de los ítems con los indicadores:

- a. Suficiente: X
b. Medianamente Suficiente: ____
c. Insuficiente: ____
Observaciones:

4.5. Redacción de los ítems:

- a. Adecuada: X
b. Inadecuada: ____
Observaciones:

5. CONCLUSIONES: *Instrumento pertinente y viable para su aplicación.*

Chiclayo, junio del 2023

Mg. Angela Chávez Oclocho
LICENCIADA EN EXPERIMENTACIÓN
C.E.P. 80082

Mtra. Angela Chávez Oclocho
JUEZ EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CHAVEZ OCLOCHO**
Nombres **ANGELA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **46642634**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**
Fecha de Expedición **21/12/20**
Resolución/Acta **0427-2020-UCV**
Diploma **052-098237**
Fecha Matrícula **06/04/2019**
Fecha Egreso **02/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
11 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001362858

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 11.07.2023 14:00:27-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS- JUEZ 02

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Laura Katerine Sánchez Larrea
- 1.2 DNI : 72686258
- 1.3 Profesión : Enfermera
- 1.4 Grados académicos : Maestra en Gestión
- 1.5 Institución donde trabaja : Hospital Regional Lambayeque
- 1.6 Cargo que desempeña : Enfermera Asistencial
- 1.7 Teléfono : 947930180
- 1.8 Correo Electrónico : laura_sanchezlarrea@hotmail.com

2. NOMBRE: Cuestionario de la calidad de atención

3. SOBRE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Título de la Investigación:

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

3.2. Objetivo del Estudio:

Determinar la relación que existe entre calidad d atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

4. APRECIACIONES:

4.1. Pertinencia de los ítems con los objetivos:

- a. Suficiente:
- b. Medianamente Suficiente:
- c. Insuficiente:

Observaciones:

4.2. Pertinencia de los ítems con la Variable:

- a. Suficiente:
b. Medianamente Suficiente:
c. Insuficiente:

Observaciones:

4.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

- a. Suficiente:
b. Medianamente Suficiente:
c. Insuficiente:

Observaciones:

4.4. Pertinencia de los ítems con los indicadores:

- a. Suficiente:
b. Medianamente Suficiente:
c. Insuficiente:

Observaciones:

4.5. Redacción de los ítems:

- a. Adecuada:
b. Inadecuada:

Observaciones:

5. CONCLUSIONES: INSTRUMENTO ADECUADO PARA SU APLICACIÓN.

Chiclayo, junio del 2023



Laura Katherine Sánchez Larrea
LICENCIADA EN ENFERMERIA
CEP: 093890

Mtra. Laura Katherine Sánchez Larrea
JUEZ EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS- JUEZ 02

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Laura Katerine Sánchez Larrea
- 1.2 DNI : 72686258
- 1.3 Profesión : Enfermera
- 1.4 Grados académicos : Maestra en Gestión
- 1.5 Institución donde trabaja : Hospital Regional Lambayeque
- 1.6 Cargo que desempeña : Enfermera Asistencial
- 1.7 Teléfono : 947930180
- 1.8 Correo Electrónico : laura_sanchezlarrea@hotmail.com

2. NOMBRE: Cuestionario de Satisfacción del usuario de consulta externas (SUCE)

3. SOBRE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Título de la Investigación:

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

3.2. Objetivo del Estudio:

Determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

4. APRECIACIONES:

4.1. Pertinencia de los ítems con los objetivos:

- a. Suficiente:
- b. Medianamente Suficiente:
- c. Insuficiente:

Observaciones:

4.2. Pertinencia de los ítems con la Variable:

- a. Suficiente: _____
b. Medianamente Suficiente: _____
c. Insuficiente: _____
Observaciones:

4.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

- a. Suficiente: _____
b. Medianamente Suficiente: _____
c. Insuficiente: _____
Observaciones:

4.4. Pertinencia de los ítems con los indicadores:

- a. Suficiente: _____
b. Medianamente Suficiente: _____
c. Insuficiente: _____
Observaciones:

4.5. Redacción de los ítems:

- a. Adecuada: _____
b. Inadecuada: _____
Observaciones:

5. CONCLUSIONES: INSTRUMENTO ADECUADO PARA SU APLICACIÓN

Chiclayo, 12 de junio del 2023



Laura Katherine Sánchez Larrea
LICENCIADA EN ENFERMERIA
CEP: 093890

Mtra. Laura Katherine Sánchez Larrea
JUEZ EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SÁNCHEZ LARREA**
Nombres **LAURA KATERINE**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **72686258**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**
Fecha de Expedición **11/04/22**
Resolución/Acta **0169-2022-JCV**
Diploma **052-156559**
Fecha Matrícula **31/08/2020**
Fecha Egreso **31/01/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
12 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001365441

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 12/07/2023 21:13:59-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS- JUEZ 03

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Ruth Esther Vásquez Valdera
- 1.2 DNI : 74654118
- 1.3 Profesión : Enfermera
- 1.4 Grados académicos : Maestra en Gestión
- 1.5 Institución donde trabaja : Hospital Regional Lambayeque
- 1.6 Cargo que desempeña : Enfermera Asistencial
- 1.7 Teléfono : 965038834
- 1.8 Correo Electrónico : ruthvasquez_74654@hotmail.com

2. NOMBRE: Cuestionario de la calidad de atención

3. SOBRE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Título de la Investigación:

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

3.2. Objetivo del Estudio:

Determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

4. APRECIACIONES:

4.1. Pertinencia de los ítems con los objetivos:

- a. Suficiente: X
- b. Medianamente Suficiente:
- c. Insuficiente:

Observaciones:

4.2. Pertinencia de los ítems con la Variable:

- a. Suficiente: _____
b. Medianamente Suficiente: _____
c. Insuficiente: _____
Observaciones:

4.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

- a. Suficiente: _____
b. Medianamente Suficiente: _____
c. Insuficiente: _____
Observaciones:

4.4. Pertinencia de los ítems con los indicadores:

- a. Suficiente: _____
b. Medianamente Suficiente: _____
c. Insuficiente: _____
Observaciones:

4.5. Redacción de los ítems:

- a. Adecuada: _____
b. Inadecuada: _____
Observaciones:

5. CONCLUSIONES: *Instrumento viable y coherente para su aplicación.*

Chiclayo, junio del 2023


Mg. Ruth E. Vásquez Valdera
LICENCIADA EN ENFERMERÍA
C.E.P. 90284

**Mtra. Ruth Esther Vásquez Valdera
JUEZ EXPERTO**



FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS- JUEZ 03

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Ruth Esther Vásquez Valdera
- 1.2 DNI : 74654118
- 1.3 Profesión : Enfermera
- 1.4 Grados académicos : Maestra en Gestión
- 1.5 Institución donde trabaja : Hospital Regional Lambayeque
- 1.6 Cargo que desempeña : Enfermera Asistencial
- 1.7 Teléfono : 965038834
- 1.8 Correo Electrónico : ruthvasquez_74654@hotmail.com

2. NOMBRE: Cuestionario de Satisfacción del usuario de consulta externas (SUCE)

3. SOBRE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Título de la Investigación:

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

3.2. Objetivo del Estudio:

Determinar la relación que existe entre calidad d atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

4. APRECIACIONES:

4.1. Pertinencia de los ítems con los objetivos:

- a. Suficiente: X
- b. Medianamente Suficiente:
- c. Insuficiente:

Observaciones:

4.2. Pertinencia de los ítems con la Variable:

- a. Suficiente: _____
b. Medianamente Suficiente: _____
c. Insuficiente: _____
Observaciones:

4.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

- a. Suficiente: _____
b. Medianamente Suficiente: _____
c. Insuficiente: _____
Observaciones:

4.4. Pertinencia de los ítems con los indicadores:

- a. Suficiente: _____
b. Medianamente Suficiente: _____
c. Insuficiente: _____
Observaciones:

4.5. Redacción de los ítems:

- a. Adecuada: _____
b. Inadecuada: _____
Observaciones:

5. CONCLUSIONES: *Instrumento viable y coherente para su aplicación.*

Chiclayo, junio del 2023



Mg. Ruth E. Vásquez Valdera
LICENCIADA EN ENFERMERIA
C.E.P. 50284

**Mtra. Ruth Esther Vásquez Valdera
JUEZ EXPERTO**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VASQUEZ VALDERA**
Nombres **RUTH ESTHER**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **74654118**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**
Fecha de Expedición **13/02/23**
Resolución/Acta **0009-2023-UCV**
Diploma **052-191366**
Fecha Matrícula **05/04/2021**
Fecha Egreso **01/09/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
12 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001365565

ROLANDO RUIZ LLANTACE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 12/07/2023 22:19:41-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 8: Solicitud de autorización



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Pimentel, 16 de junio de 2023

Mgtr. Max Shapiama Díaz.
DIRECTOR DE LA RED SALUD - BELLAVISTA

ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la dirección a la cual Usted representa.

La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo ofrece los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor, a cuyo efecto deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación científica (Tesis), cuyos resultados benefician tanto al estudiante investigador como a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, solicito a usted tenga a bien autorizar la realización de la investigación que se detalla en una de las instituciones que dignamente vela.

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Dávila Cossio Bertha Victoria
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín
- 6) Asesor : Dra. Chávarry Ysla Patricia del Rocio

Le anticipo mi agradecimiento por su gentil colaboración.

Atentamente,



JPM

Dr. Juan Pablo Muro Moreno
Jefe de la Unidad de Posgrado - Chiclayo



Anexo 9: Carta de autorización

AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO

Bellavista, 16 de Junio de 2023

Carta N° 01

Señora:
Lic. Enf. Bertha Victoria Davila Cossio.

Presente

ASUNTO : Autoriza recopilar información para investigación, hacia la obtención de Título de Maestra

REFERENCIA : Solicitud de fecha 16 de junio de 2023 – EPG.CP.202301.330

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo informarle que en merito al documento de la referencia, el director de la Red de Salud Bellavista autoriza a la interesada realizar la recopilación de información para investigación en el establecimiento en mención Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista, con el fin de cumplir con el desarrollo de la Tesis titulado "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín"

Se expide el presente documento a solicitud de la interesada, para los fines que estime pertinente.

Sin otro particular, me suscribo a usted.

Atentamente,


GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
Dirección Regional de Salud
UNGEAS - Región San Martín

Mg. ObsL. MAX SHAPIAMA DIAZ
DIRECTOR EJECUTIVO (E)

Anexo 10. Consentimiento informado

1. INTRODUCCIÓN

Usted ha sido invitado (a) a participar en el estudio titulado: "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín". Su participación es completamente voluntaria y antes de que tome su decisión debe leer cuidadosamente este formato, hacer todas las preguntas y solicitar las aclaraciones que considere necesarias para comprenderlo.

2. OBJETIVO DEL ESTUDIO

El objetivo de la investigación para la cual estamos solicitando su colaboración es:

Determinar la relación que existe entre calidad de la atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín.

3. PROCEDIMIENTOS GENERALES DEL ESTUDIO

Su aceptación y firma del presente formato, lo compromete a seguir las instrucciones que se les indican y llenar los instrumentos de medición proporcionados por la responsable del estudio.

4. BENEFICIOS

Se espera que, con el conocimiento derivado de este estudio, beneficie a futuros pacientes al permitir brindarles una mejor atención. Además, para el desarrollo del conocimiento científico.

5. CONFIDENCIALIDAD

Toda información es de carácter confidencial y no se dará a conocer con nombre propio a menos que así lo exija la ley, o un comité de ética. En tal caso los resultados de la investigación se podrán publicar, pero sus datos no se presentan en forma identificable.

6. INFORMACIÓN Y QUEJAS

Cualquier problema o duda que requiera atención inmediata, deberá ser informada al responsable del estudio, Dávila Cossio Bertha Victoria, cuyo número de celular es 910436680.

Declaro haber leído el presente formato de consentimiento y haber recibido respuesta satisfactoria a todas las preguntas que he formulado, antes de aceptar voluntariamente mi participación en el estudio.

Firma: _____ Fecha: _____

INVESTIGADOR

Nombre: _____

Firma: _____ Fecha: _____